附件A

個案編號：OCAC 39/94

投訴房屋署－錯誤處理投訴人購買居者有其屋計劃單位的申請

A先生是公共屋邨住戶，自一九九零年四月起便已開始繳付雙倍租金。一九九四年一月，他向所居屋邨的邨辦事處遞交一份購買居屋單位的申請書。由於A先生已符合繳付雙倍租金已超逾三年這項條件，故此認為自己應享有綠表「第二優先」資格（即購買居屋的第二優先資格）。然而，A先生事後發現他的申請只視作普通綠表申請處理，並未享有任何優先權。A先生遂向本署投訴房屋署錯誤處理其居屋申請，導致他未能享有購買居屋的第二優先資格。

在調查過程中，本署得悉：

(a) A先生一家是於一九六九年遷入現居單位。隨着公屋住戶資助政策的實施，由於他的家庭總收入超逾資助入息限額，A先生自一九九零年四月起便須繳付雙倍租金。

(b) 一九九三年四月，公屋住戶資助政策作出修訂：只有家庭總收入超逾申請公屋入息限額三倍的住戶，才須繳付雙倍租金。至於家庭總收入在申請公屋入息限額兩倍以上而又在三倍以下的住戶，則只須繳付倍半租金。房屋署遂於一九九三年五月發信通知A先生經修訂的公屋住戶資助政策內容，並表示如果他希望繳付少於雙倍的租金，則須填妥入息申報表，於一九九三年六月底前交回房屋署。A先生於六月遞交入息申報表，但並沒有附交入息證明文件。

(c) 一九九三年四月左右，A先生要求刪除他兩名家庭成員的戶籍。

(d) 一九九三年十二月，A先生終於向房屋署遞交所需的入息證明文件。然而，A先生並沒有表明究竟他希望申請繳付普通租金的生效日期追溯至一九九三年四月一日，即經修訂的公屋住戶資助政策生效日期，抑或追溯至一九九三年五月一日，即他兩名家庭成員刪除戶籍之後。

(e) 居者有其屋計劃第十五期丙的單位於一九九三年十一月推出發售，其中有500個單位是撥供符合第二優先資格的居屋申請人認購。A先生於一九九四年一月四日遞交購買居屋單位申請書。當時房屋署的職員告訴他，由於他申請繳付普通租金，生效日期追溯至一九九三年三月一日，故此便不能享有居屋第二優先資格，除非他撤銷繳付普通租金的申請，然後始有資格享有這項優先權。A先生經考慮後，並沒有撤銷繳付普通租金的申請。因此，他的居屋申請並未享有第二優先資格。邨辦事處已於當天以普通郵遞發信予A先生，確認他希望由一九九三年五月一日起繳付普通租金，並表示房屋署已原則上批准其申請。然而，A先生聲稱從沒有收過這封信。

(f) 一九九四年二月三日，A先生親自前往邨辦事處，要求撤銷他繳付普通租金的決定。邨辦事處拒絕他的要求，因為居者有其屋計劃第十五期丙的抽籤已於一九九四年一月二十七日舉行，即使撤銷上述決定，亦不會改變其抽籤結果。

(g) 一九九四年二月七日，邨辦事處正式發信通知A先生其繳付普通租金的申請已獲批准，生效日期追溯至一九九三年五月一日。

經考慮以下因素後，本署認爲這宗投訴並不成立：

(a) A先生很明顯是有通知房屋署其家庭總收入有所改變。房屋署職員自一九九三年七月起便已積極處理他要求繳付普通租金的申請，但由於A先生延至一九九三年十二月才遞交所需的證明文件，故其申請一直懸而未決。

(b) 這宗投訴的關鍵在於邨辦事處職員於一九九四年一月四日會見A先生時，曾否向他解釋其兩宗申請，即由一九九三年五月一日起繳付普通租金的申請及購買居屋單位的申請，兩者之間有何影響及關係。本署有理由相信邨辦事處職員曾提及兩宗申請之間的相互關係，因爲能否享有居屋第二優先資格是取決於A先生是繳付普通租金抑或雙倍租金。此外，本署亦看不到邨辦事處職員有何理由會不向A先生解釋有關情況及各種影響，或是不按照A先生的意願辦理，故意使其無法享有第二優先資格；及

(c) A先生肯定是在知道不會獲得居屋第二優先資格的情況下，同意房屋署繼續辦理他繳付普通租金的申請，不然的話，邨辦事處職員亦不會在一九九四年一月四日發信通知A先生房屋署原則上批准其申請。

鑑於這宗投訴，本署已建議房屋署署長提醒屬下職員，日後在適用的情況下，凡屬重要的事項均須由該署及住戶以書面確認，以避免引起誤會或不必要的爭拗。本署並建議房屋署署長採取一切可行措施，確保事關重要的信件均能送達有關住戶。房屋署署長已接納這兩項建議。此外，作爲一項額外的措施，所有最近落成的公屋大廈均設置有中央組合式的信箱，以避免遞送住戶的郵件遺失，同時亦爲方便郵務人員派送郵件。至於在八十年代落成的50個較舊型屋邨，房屋署會分期裝設該等信箱。